

**SEGMENTASI DAN PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN  
PARKIR DI PUSAT PERBELANJAAN SINGOSAREN PLAZA  
KOTA SURAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh  
Gelara Sarjana Teknik**



**Oleh:**

**EMILIA CAHYANTI KUSRIANA NINGRUM**

**NIM: D 100 090 025**

**NIRM : 09 6 106 03010 50025**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2013**

**SEGMENTASI DAN PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP  
PELAYANAN PARKIR DI PUSAT PERBELANJAAN  
SINGOSAREN PLAZA KOTA SURAKARTA**

**Tugas Akhir**

diajukan dan dipertahankan pada Sidang Pendadaran

Tugas Akhir di hadapan Dewan Penguji

Pada tanggal 25/11 -13

diajukan oleh :

**EMILIA CAHYANTI KUSRIANA NINGRUM**


**NIM : D 100 090 025**

**NIRM : 09 6 106 03010 50025**

Susunan Dewan Penguji:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

  
**(Ika Setivaningsih, ST. MT.)**

**NIK: 932**

  
**(Drs. H. Gotot S.M., MT.)**

**NIK :**

Anggota

  
**(Ir. H. Nvamadi, P. S., MT.)**

**NIP: 131287426**

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi Teknik Sipil

  
**(Ir. Agus Riyanto, MT.)**

**NIK :**

  
**(Ir. H. Suhendro Trinugroho, MT.)**

**NIK :**

#### **PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Emilia Cahyanti Kusriana Ningrum

Nim : D 100 090 025

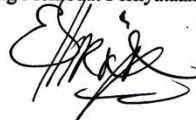
Fak. / Jurusan : Teknik Sipil

Judul TA : **SEGMENTASI DAN PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP  
PELAYANAN PARKIR DI PUSAT PERBELANJAAN  
SINGOSAREN PLAZA KOTA SURAKARTA**

Menyatakan bahwa Tugas Akhir/ Skripsi yang saya buat dan serahkan ini, merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan – kutipan dan ringkasan ringkasan yang sudah saya jelaskan di mana sumbernya. Apabila dikemudian hari dan atau dapat dibuktikan skripsi saya ini jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang telah dibuat.

Surakarta, 19 Februari 2013

Yang Membuat Pernyataan



( Emilia Cahyanti K. N.)

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah – Nya sehingga penyusunan Proposal Tugas akhir ini dapat diselesaikan. Tugas Akhir ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk menyelesaikan program studi S-1 pada Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Surakarta. Bersama ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak memberikan dukungan sehingga penyusun dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Kemudian dengan selesainya Tugas Akhir ini penyusun juga mengucapkan terima kasih kepada :

- 1). Bapak Ir. Agus Riyanto, M.T, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- 2). Bapak Ir. H. Suhendro Trinugroho, M.T, selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- 3). Ibu Ika Setiyaningsih, S.T., M.T, selaku Pembimbing Utama sekaligus sebagai Ketua Tim Penguji, yang telah memberikan dorongan, arahan serta bimbingan.
- 4). Bapak Drs. H. Gotot S. M., M.T, selaku Pembimbing Pendamping sekaligus sebagai Sekertaris Tim Penguji, yang telah memberikan dorongan, arahan serta bimbingan.
- 5). Bapak Ir. H. Nyamadi P. S., M.T, selaku Anggota Tim Penguji, yang telah memberikan dorongan, arahan serta bimbingan.
- 6). Ibu Senja R. H., ST. MT., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
- 7). Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah memberikan dorongan baik materi maupun spirit.
- 8). Mas Eka dan Mb Ana serta si kecil keysha, Mas Ferdy dan Mb Dyah terimakasih atas dorongan dan bimbingan yang telah diberikan.

- 9). Mas Moko yang selalu memberikan doa dan semangatnya.
- 10). Sahabat-sahabatku (tyas, ryan dan pembra), yang selalu memberikan bantuan moral dan spiritual.
- 11). Teman – teman angkatan 2009 (diar, rudi, rosyah, adi, kukuh, ari, yuda, ambar, iqbal dan semua, maaf tidak bisa saya sebutkan satu per satu), yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
- 12). Temanku tercinta yang telah banyak membantuku untuk tugas akhir ini Ririn hot (giro 9)
- 13). Keluarga besar civitas akademika Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta, terima kasih selama ini banyak merepotkan.

Semoga segala bantuan yang diberikan, senantiasa mendapatkan ridho dari Allah SWT, dan semoga Proposal Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.  
Amin

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Surakarta, ..... 2013

Penyusun

## Persembahan

Syukur Alhamdulillah Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk :

- ❖ Sang pahlawan yang selalu memapahku dalam ketiadaan, jasamu tak terukur nilainya dibanding pengabdianku, aku selalu mencintaimu

"Ayah dan Ibu"

- ❖ Kedua kakakku beserta istri tercinta yang takkan pernah hilang meski jaman telah usang, hartaku yang paling berharga dalam keluargaku

"mas widy dan mb ana serta si kecil keysha, mas ferdy dan mb diyah."

- ❖ Inspirator dan penyemangat dalam hidupku yang senantiasa mendampingi hari-hariku dalam tawa dan sedih, terima kasih kepada pendamping hidupku atas kesetiaan panjangnya

"mas moko"

- ❖ Sahabatku Ryan teknika, Pembra Juned, Dewanti Tyas, Ririn Hot terima kasih atas semangat dan bantuannya..

- ❖ Teman - teman '09 tercinta yang tak kan terlupa

- ❖ Bapak dan ibu dosen yang selalu membimbing kami.

" prody Teknik Sipil UMS "

## **MOTTO**

- ❖ *Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada tuhan-mulah hendaknya kamu berharap*

*(QS. Alam Nasiroh: 6-8)*

- ❖ *Jangan menjadi pecundang dalam kehidupan.*

*(Widy Cahya)*

- ❖ *Bersabar ketika mendapatkan kekurangan, Bersyukur ketika mendapatkan kelebihan, itu kunci kebahagiaan abadi*

*(Ferdy Cahya)*

- ❖ *Segala yang ada digenggamkan saat ini bukanlah sebuah keajaiban semata, tapi jauh didalamnya adalah usaha dan doa.*

*(Emil Cahya)*

- ❖ *Tutur, rengkuhan tangan, langkah kaki, dan tengadah doa hanya milik-Nya. Segala iman dan ikhsan serta apa hasil dan karyaku hanya demi mencari ridho-Nya.*

*(Emil Cahya)*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR NOTASI.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Batasan Masalah.....	4
E. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kualitas Pelayanan Jasa .....	6
B. Segmentasi .....	9
C. Persepsi .....	10
D. Parkir .....	14
E. Pusat Perbelanjaan .....	15
F. Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Sejenis .....	16
<b>BAB III. LANDASAN TEORI</b>	
A. Kuesioner dan Uji Kelayakan .....	17
B. Skala Pengukuran .....	18
C. Penentuan Sampel Data .....	20
D. Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	23
E. Metode <i>Gap Analysis</i> .....	25
<b>BAB IV. METODE PENELITIAN</b>	
A. Pelaksanaan Penelitian dan Pengambilan Sampel .....	27
B. Sumber Data .....	28
C. Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	29
D. Operasional Kuesioner .....	33
E. Bagan Alir penelitian .....	39
<b>BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Karakteristik Singosaren Plaza .....	44
B. Segmentasi Pengguna Parkir Singosaren Plaza .....	55
C. Analisis Kepuasan Pengguna Parkir Singosaren Plaza .....	73
D. Kesenjangan Harapan dan Persepsi Pengguna Akan Pelayanan Parkir dengan Metode <i>Gap Analysis</i> .....	82



## **BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	76
B. Saran .....	77

## **PENUTUP**

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel II. 1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sejenis .....	16
Tabel IV. 1	Uji Validitas Variabel <i>On Street Parking</i> .....	30
Tabel IV. 2	Uji Validitas Variabel <i>Off Street Parking</i> .....	31
Tabel IV. 3	<i>Reliability Statistic Off Street Parking</i> .....	32
Tabel IV. 4	<i>Reliability Statistic Off Street Parking</i> .....	33
Tabel IV. 5	Variabel Kuesioner <i>On Street Parking</i> .....	34
Tabel IV. 6	Variabel Kuesioner <i>Off Street Parking</i> .....	35
Tabel V. 1	Rata – rata Tingkat Kepuasan Variabel yang Dianggap Penting Oleh Responden <i>On Street Parking</i> .....	57
Tabel V. 2	Rata – rata Tingkat Kepuasan Variabel yang Dianggap Penting Oleh Responden <i>Off Street Parking</i> .....	61
Tabel V. 3	Hasil perhitungan <i>Gap Analysis On Street Parking</i> .....	67
Tabel V. 4	Hasil Perhitungan <i>Gap Analysis Off Street Parking</i> .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1	Grafik IPA .....	25
Gambar IV.1	Bagan Alir Penelitian .....	39
Gambar V.1	Lokasi Singosaren Plaza Kota Surakarta Jl. Gotot Subroto .....	40
Gambar V.2	Prosentase Responden <i>On street parking</i> Berdasarkan Asal Daerah.. .....	42
Gambar V.3	Prosentase Responden <i>Off street parking</i> Berdasarkan Asal Daerah.. .....	42
Gambar V.4	Prosentase Responden <i>On street parking</i> Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Gambar V.5	Prosentase Responden <i>Off street parking</i> Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Gambar V.6	Prosentase Responden <i>On street parking</i> Berdasarkan Usia .....	44
Gambar V.7	Prosentase Responden <i>Off street parking</i> Berdasarkan Usia .....	45
Gambar V.8	Prosentase Responden <i>On street parking</i> Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Gambar V.9	Prosentase Responden <i>Off street parking</i> Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Gambar V.10	Prosentase Responden <i>On street parking</i> Berdasarkan Jenis Kendaraan .....	47
Gambar V.11	Prosentase Responden <i>Off street parking</i> Berdasarkan Jenis Kendaraan .....	47
Gambar V.12	Prosentase Responden <i>On street parking</i> Berdasarkan Keperluan Kedatangan .....	48
Gambar V.13	Prosentase Responden <i>Off street parking</i> Berdasarkan Keperluan Kedatangan.....	48
Gambar V.14	Prosentase Responden <i>On street parking</i> Berdasarkan Frekuensi Kedatangan .....	50
Gambar V.15	Prosentase Responden <i>Off street parking</i> Berdasarkan Frekuensi Kedatangan.....	50
Gambar V.16	Prosentase Responden <i>On street parking</i> Berdasarkan Lama Kedatangan .....	51
Gambar V.17	Prosentase Responden <i>Off street parking</i> Berdasarkan Lama Kedatangan.....	51
Gambar V.18	Prosentase Responden <i>On street parking</i> Berdasarkan Jam Kedatangan .....	52
Gambar V.19	Prosentase Responden <i>Off street parking</i> Berdasarkan Jam Kedatangan.....	52
Gambar V.20	Prosentase Responden <i>On street parking</i> Berdasarkan Lantai Yang Dikunjungi .....	53
Gambar V.21	Prosentase Responden <i>Off street parking</i> Berdasarkan Lantai Yang Dikunjungi.....	54

Gambar V.22	Prosentase Responden <i>On street parking</i> Berdasarkan Pengetahuan Lantai 4 .....	55
Gambar V.23	Prosentase Responden <i>Off street parking</i> Berdasarkan Pengetahuan Lantai 4 .....	55
Gambar V.24	Kuadran <i>Importance Performance Analysis (IPA) On Street Parking</i> .....	57
Gambar V.25	Keadaan Yang Menunjukkan Variabel Kuadran A .....	58
Gambar V.26	Keadaan Yang Menunjukkan Variabel Kuadran B.....	59
Gambar V.27	Keadaan Yang Menunjukkan Variabel Kuadran C.....	60
Gambar V.28	Kuadran <i>Importance Performance Analysis (IPA) Off Street Parking</i> .....	62
Gambar V.29	Keadaan Yang Menunjukkan Variabel Kuadran A .....	63
Gambar V.30	Keadaan Yang Menunjukkan Variabel Kuadran B.....	64
Gambar V.31	Keadaan Yang Menunjukkan Variabel Kuadran C.....	65
Gambar V.32	Keadaan Yang Menunjukkan Variabel Kuadran C.....	65

## DAFTAR NOTASI

Notasi III.1	Menentukan Jumlah Sampel .....	21
Notasi III.2	Rumus Teknik Korelasi Uji Validitas .....	21
Notasi III.3	Menentukan $r_{\text{tabel}}$ .....	22
Notasi III.4	Rumus Varian .....	22
Notasi III.5	Rumus Uji Reliabilitas .....	22
Notasi III.6	Rumus Varian .....	22

## ABSTRAKSI

Pusat perbelanjaan Singosaren Plaza menjadi sasaran utama masyarakat dalam melakukan aktivitas yang menunjang gaya hidup mereka. Tempat ini menyediakan fasilitas *off street parking* (gedung) yang bisa digunakan sebagaimana fungsinya agar penggunaannya maksimal dan tidak selalu memanfaatkan *on street parking* (parkir di bahu jalan). Tujuan penelitian ini adalah mengetahui segmentasi pengguna parkir, mengetahui tingkat kepuasan pengguna, dan mengetahui kesenjangan kepuasan pengguna terhadap pelayanan parkir di Singosaren Plaza.

Metodologi penelitian ini pada tahap awal adalah penentuan jumlah sampel untuk penyebaran kuisioner, kemudian dari variabel-variabel pertanyaan yang sudah ada maka di uji validitas dan reliabilitas, untuk mengetahui apakah variabel-variabel tersebut sudah valid dan reliabel. Kemudian setelah variabel pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel maka kuisioner sudah siap untuk disebar kepada responden pengguna parkir. Setelah semua data yang dibutuhkan terkumpul, maka dapat dihitung dan diketahui apa yang akan ditinjau, yaitu segmentasi dengan prosentase karakteristik pengguna, kepuasan pengguna dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan kesenjangan yang terjadi akan harapan dan kinerja pengelola parkir dengan *Gap Analysis*.

Segmentasi pengguna pemilihan parkir *on street parking* sebagian besar digunakan oleh pengguna yang bertujuan ke lantai 1 untuk membeli HP dan sebagian besar mereka tidak tahu akan fasilitas *off street parking* di lantai 4. Sedangkan *off street parking* sebagian besar di gunakan oleh pengguna yang bertujuan ke aksesoris hp, serta matahari lantai 3. Tingkat kepuasa yang ditunjukkan dengan masih banyaknya variabel yang berada di kuadran A, maka kinerja pelayanan *on street parking* dan *off street parking* dinilai belum memberikan pelayanan yang maksimal sehingga pengguna belum merasakan tingkat kepuasan yang sesuai dengan harapannya. Dari hasil penelitian rata – rata kepuasan sebesar 3,20 dan harapannya adalah 4,24 untuk *on street parking*. Sedangkan *off street parking* harapan sebesar 4,25 dan persepsinya 3,2. Itu artinya harapannya lebih besar dari kinerja yang ada. Kesenjangan paling yang terjadi di setiap dimensi pelayanan menunjukkan *on street parking* terjadi pada dimensi Assurance dengan nilai 1,16. Sedangkan untuk *off street parking* kesenjangan paling tinggi terdapat pada *on street parking* terjadi pada dimensi Tangibles dengan nilai kesenjangan 1,2. Sehingga pengelola jasa seharusnya meningkatkan kinerja pelayanan parkir di Singosaren Plaza tersebut agar tidak terjadi kesenjangan dan memenuhi harapan pengguna.

**Kata Kunci:** segmentasi, kepuasan, kesenjangan, *on street parking*, *off street parking*